

O PAPEL DO TUTOR: UM ESTUDO DE CASO DE IMPLEMENTAÇÃO DA EAD

EL PAPEL DEL TUTOR: UN ESTUDIO DE CASO DE IMPLEMENTACIÓN

THE TUTOR'S ROLE: A CASE STUDY OF DE IMPLEMENTATION

Alison Silva Ferreira

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO)

Antonio Ferreira Neto

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO)

Amauri Dias de Moura

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO)

Ana Cláudia Dias Ribeiro

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO)

RESUMO. O processo educacional passou por mudanças nos últimos anos, avançando exponencialmente, especialmente com o ensino superior à distância, resultando na necessidade de mudanças na forma de produzir práticas pedagógicas. Diante dessa situação, a pesquisa teve como objetivo realizar uma análise crítica acerca do papel do Tutor na educação a distância em uma Instituição de Ensino Superior em fase final de implementação desta modalidade. Especificamente, também se buscou: (i) realizar um levantamento bibliográfico sobre a implantação da educação a distância nas IES; (ii) obter *insights* acerca do papel da tutoria com base em indicadores dimensionais do Instrumento de Avaliação de Cursos INEP/MEC; (iii) analisar as estratégias definidas pela coordenação para o pleno funcionamento da educação à distância; e (iv) comparar as funções direcionadas a tutoria na instituição de ensino objeto do estudo com as disposições literárias. Os resultados do estudo de caso demonstram que a instituição de ensino investiu na metodologia de ensino a distância (EaD) com o objetivo de oferecer um ensino de qualidade a um público mais abrangente, auxiliando na disseminação da educação de nível superior, sendo o sucesso do projeto um produto de uma gestão eficiente e do compromisso compartilhado entre os atores envolvidos. A infraestrutura tecnológica é destacada pela gestão como fundamental para o êxito da EaD, com investimentos em plataformas digitais, enquanto o material didático é produzido e adaptado pelos tutores para atender às necessidades específicas dos estudantes, que além da produção, análise e revisão dos conteúdos, desempenham um papel essencial na gestão da EaD, manuseando as tecnologias, dispondo as atividades pedagógicas, colaborando com os professores e coordenadores e fornecendo suporte aos alunos.

Palavras-chave: Educação a distância. Práticas educacionais. Ensino superior.

RESUMEN. El proceso educativo ha experimentado cambios en los últimos años, avanzando de manera exponencial, especialmente en la educación superior a distancia, lo que ha resultado en la necesidad de cambiar la forma en que se llevan a cabo las prácticas pedagógicas. Ante esta situación, la investigación tuvo como objetivo llevar a cabo un análisis crítico sobre el papel del tutor en la educación a distancia en una Institución de Educación Superior que se encuentra en la fase final de implementación de esta modalidad. Específicamente, también se buscó: (i) realizar una revisión bibliográfica sobre la implementación de la educación a distancia en las Instituciones de Educación Superior; (ii) obtener ideas sobre el papel de la tutoría basándose en indicadores dimensionales del Instrumento de Evaluación de Cursos del INEP/MEC; (iii) analizar las estrategias definidas por la coordinación para el pleno funcionamiento de la educación a distancia; y (iv) comparar las funciones dirigidas a la tutoría en la institución educativa objeto del estudio con las disposiciones literarias. Los resultados del estudio de caso demuestran que la institución educativa ha invertido en la metodología de la educación a distancia (EaD) con el objetivo de ofrecer una educación de calidad a un público más amplio, contribuyendo a la difusión de la educación superior, y el éxito del proyecto es producto de una gestión eficiente y del compromiso compartido entre los actores involucrados. La infraestructura tecnológica es destacada por la gestión como fundamental para el éxito de la EaD, con inversiones en plataformas digitales, mientras que el material didáctico es producido y adaptado por los tutores para satisfacer las necesidades específicas de los estudiantes, que además de la producción, análisis y revisión de los contenidos, desempeñan un papel esencial en la gestión de la EaD, manejando las tecnologías, diseñando las actividades pedagógicas, colaborando con los profesores y coordinadores, y brindando apoyo a los alumnos.

Palabras clave: Educación a distancia. Prácticas educativas. Enseñanza superior.

ABSTRACT. The educational process has undergone changes in recent years, advancing exponentially, especially in higher education at a distance, resulting in the need to change the way pedagogical practices are conducted. Faced with this situation, the research aimed to conduct a critical analysis of the role of the tutor in distance education at a Higher Education Institution in the final stages of implementing this modality. Specifically, the following objectives were pursued as well: (i) conduct a literature review on the implementation of distance education in Higher Education Institutions; (ii) gain insights into the role of tutoring based on dimensional indicators of the INEP/MEC Course Evaluation Instrument; (iii) analyze the strategies defined by the coordination for the full functioning of distance education; and (iv) compare the functions directed at tutoring in the educational institution under study with the literary provisions. The results of the case study demonstrate that the educational institution has invested in the distance education (EaD) methodology with the aim of offering quality education to a broader audience, contributing to the dissemination of higher education. The success of the project is the result of efficient management and shared commitment among the stakeholders. Technological infrastructure is highlighted by management as fundamental to the success of EaD, with investments in digital platforms, while instructional materials are produced and adapted by tutors to meet the specific needs of students. In addition to content production, analysis, and review, students play an essential role in EaD management by handling

O PAPEL DO TUTOR: UM ESTUDO DE CASO DE IMPLEMENTAÇÃO DA EAD

Alison Silva Ferreira; Antonio Ferreira Neto; Amauri Dias de Moura; Ana Cláudia Dias Ribeiro.

technologies, designing pedagogical activities, collaborating with teachers and coordinators, and providing support to fellow students.

Keywords: Distance education. Educational practices. University education.

1 INTRODUÇÃO

A oferta da educação a distância tem-se alavancado nas últimas décadas, no Brasil. Especificamente, entre 2011-2021, pois enquanto o número de ingressantes em cursos EaD obteve um aumento de mais de 450%, as matrículas em cursos presenciais reduziram em pouco mais de 23% (BRASIL, 2021). No entanto, para que essa modalidade funcione há a necessidade da colaboração de diversos atores: coordenadores, professores (conteudistas e especialistas), tutores (presencial, a distância, de laboratórios etc.), *designer* instrucional e pedagoga. Nesse sentido, a figura do tutor, como indivíduo integrante do pessoal qualificado, se destaca na modalidade a distância, na medida em que seu papel acadêmico tem como compromisso viabilizar ao aluno o acesso ao conhecimento, à reflexão e ao saber (SARAIVA, 2010).

Outros pontos necessários ao trabalho da tutoria é portar conhecimentos, técnicas e recursos que possam viabilizar e incentivar essas características, na medida em que se produz criticidade e a autonomia nos processos de aprendizagem (KAMINSKI; STOLTZ, 2015). Esse fato gera subsídios para evidenciar o seguinte questionamento: Qual o papel do tutor na educação a distância em uma Instituição de Ensino Superior? Nosso objetivo foi buscar, por meio desta pesquisa, (i) realizar um levantamento bibliográfico sobre a implantação da educação a distância nas IES; (ii) conhecer *insights* acerca do papel da tutoria com base em indicadores dimensionais do Instrumento de Avaliação de Cursos INEP/MEC; (iii) analisar as estratégias definidas pela coordenação para o pleno funcionamento da educação à distância; e (iv) comparar as funções direcionadas a tutoria na instituição de ensino objeto do estudo com as disposições literárias.

2 A ORGANIZAÇÃO DIDÁTICO-PEDAGÓGICA

2.1 O papel da tutoria na organização didático-pedagógica

A tutoria desempenha um papel crucial na organização didático-pedagógica, ao oferecer suporte individualizado, promover interação e engajamento ativo no processo de aprendizagem. De acordo com Behar (2013), a tutoria é um elemento fundamental para o sucesso educacional, uma vez que contribui para o desenvolvimento cognitivo, emocional e social dos alunos, além de favorecer a construção do conhecimento de forma significativa.

2.2 Infraestrutura e trabalho do tutor

A qualidade de um curso a distância pode ser medida a partir da interatividade e da comunicação entre estudantes e tutores (OLIVEIRA, 2017). Sendo que a comunicação é justamente um dos mecanismos necessários para uma infraestrutura adequada no ensino a distância. Porém, outros itens de infraestrutura são necessários no EaD para garantir uma experiência de aprendizagem eficaz e inclusiva, abrangendo recursos tecnológicos atualizados, conectividade estável à *internet* e suporte técnico eficiente (CARVALHO, 2020).

Nesse sentido, em outras palavras o documento contendo os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância menciona que o tutor a distância atua mediando o processo pedagógico junto a estudantes geograficamente distantes, esclarecendo dúvidas e promovendo construção coletiva de conhecimento. Além disso, seleciona material de apoio e participa dos processos avaliativos junto aos docentes (BRASIL, 2007, p. 22).

Além disso, o documento de Referências de Qualidade para Educação Superior visa preparar a viabilização das atividades de EaD e sugere que as Instituições disponham de polos de apoio descentralizados de atendimento ao estudante, com infraestrutura compatível para as atividades presenciais; com material de suporte tecnológico, científico e instrumental.

2.3 Procedimentos Metodológicos

A pesquisa em questão é classificada como qualitativa, devido à sua natureza exploratória e investigativa, que busca abordagens inovadoras. Esse tipo de pesquisa é adequado para o estudo e investimento em trabalhos que visam a exploração de novos enfoques. Também pode ser entendido como descritivo e exploratório, pois se trata de processo que busca analisar os fatos, procurando constatar a frequência que ocorre o fenômeno estudado (GIL, 2010). Ademais, quanto ao procedimento, a pesquisa é classificada como bibliográfica, pois, tem como base científica, artigos, livros, revistas e periódicos que abordam o tema escolhido (MARCONI; LAKATOS, 2011).

A metodologia aplicada para esta pesquisa foi o método de estudo de caso, abordagem valiosa na investigação acadêmica, que permite uma análise aprofundada e contextualizada de um fenômeno específico. Esse método se utiliza de coleta de dados detalhados e da observação minuciosa, oferece *insights* significativos e uma compreensão holística do assunto em estudo, contribuindo para o desenvolvimento de conhecimento e soluções em diversos campos de pesquisa (BRANSKI *et al.*, 2010).

Assim, para atender os pressupostos da pesquisa, com foco metodológico, utilizou-se um questionário semiestruturado que foi aplicado ao diretor geral, responsável por chefiar a equipe de implantação do ensino a distância em uma instituição de ensino na cidade de Feira de Santana – BA. A instituição em atenção já possuía cursos da modalidade de ensino presencial, e passou, recentemente, por um processo de implantação da EaD, para obter as portarias necessárias para ofertar cursos a partir dessa modalidade.

Com os questionamentos diretos para o entrevistado, buscou-se observar a contribuição da tutoria no ensino a distância. As questões levantadas situam-se em três contextos, a partir dos três indicadores e das três dimensões do Instrumento de Avaliação de Cursos INEP/MEC:

Quadro 1 – Indicadores utilizados para análise do trabalho tutorial na IES

Indicador	Dimensão 1 (Organização Didático-Pedagógica)	Dimensão 2 (Corpo Pedagógico)	Dimensão 3 (Infraestrutura)
I	Atividades de tutoria	Equipe multidisciplinar	Espaço de trabalho para o coordenador
III	Procedimentos de acompanhamento e de avaliação dos processos de ensino-aprendizagem	Experiência do corpo de tutores em educação a distância	Bibliografia básica por Unidade Curricular
III	Material didático	Condições de trabalho	Bibliografia complementar por Unidade Curricular

Fonte: BRASIL (2007).

Utilizou-se nesta pesquisa procedimentos descritivos, como instrumento de coleta: o método de entrevista semiestruturada. As perguntas seguiram os mesmos parâmetros de pesquisas anteriores (SCHRÖEDER, 2017; ARAUJO, 2014; SALVUCCI; LISBOA; MENDES, 2012; MAGALHÃES; AJEJE; LOPES, 2008; TORRECILLAS, 2007) com pequenas alterações para adequação ao trabalho atual, o que pode ser suficiente para validar esta metodologia.

Ressalta-se que o diretor geral da instituição foi escolhido como sujeito da pesquisa devido à sua posição central na implementação do ensino a distância (EaD), o que o tornou um participante-chave para a obtenção de informações essenciais sobre o processo. Especialmente porque o estudo concentrou-se na análise detalhada dos eventos, práticas e políticas relacionados à implementação do EaD nesta instituição. Além disso, a escolha desta IES se baseou na vinculação de um dos pesquisadores com ela, o que facilitou a obtenção das informações básicas necessárias e estabeleceu uma conexão favorável para a aplicação do questionário ao gestor geral.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A Instituição de Ensino Superior, objeto de análise, tem Conceito Institucional (CI) 5 (cinco), obtido em 2015, e possui sede no município de Feira de Santana (Bahia). A implantação da EaD, nesta IES, delineou-se entre os anos

de 2017 e 2019. Ao longo de todo o processo inicial de implantação da modalidade de ensino a distância, a IES continua realizando discussões contínuas e disponibilizando cursos de formação para aperfeiçoamentos, com o envolvimento ativo da equipe da EaD.

3.1 Breve relato sobre a mudança organizacional da IES e os processos de adequação para metodologia EaD e obtenção da Portaria

Provavelmente, uma das maiores preocupações das Instituições, dos discentes e dos órgãos regulamentadores seja com a qualidade do ensino, na busca incessante para que a metodologia ofertada no EaD seja, em suas proporções, características e necessidades, equiparável com o ensino tradicional. Nesse aspecto, foi possível notar que a percepção geral do entrevistado sobre a qualidade desta modalidade em comparação com o ensino presencial. Segundo o gestor:

Quadro 2 – Avaliação do gestor sobre as metodologias de ensino

Verbalizações:

“A Educação a Distância (EaD) é uma modalidade educacional que está cada vez mais sendo utilizada por diversas instituições presentes na sociedade. Entendo que o seu uso é uma das possibilidades de ampliação de acesso à educação para um maior número de pessoas que se encontram dispersas no espaço e no tempo. De forma geral, a qualidade tem sido garantida pelo compromisso que as Instituições de Ensino Superior têm como a formação de profissionais qualificados para atender às demandas do mercado de trabalho e formar cidadãos conscientes de sua responsabilidade para com a construção de uma sociedade mais justa e equilibrada. Acredito que a questão da qualidade depende muito mais do compromisso de cada instituição. (...) O problema não está, necessariamente, na modalidade do ensino, mas no modelo de gestão.”

“O que se pode discutir é se o aluno vinculado a um curso ofertado sob a modalidade EaD aprende mais ou menos que o aluno do presencial. São coisas absolutamente diferentes. Assim, o que o aluno de um curso presencial aprende é o mesmo que o aluno da EaD deve aprender. Até porque, independentemente da modalidade, ambos estão subordinados às mesmas Diretrizes Curriculares”.

Fonte: Entrevista da pesquisa.

Na perspectiva do gestor, a qualidade das modalidades e metodologias de ensino são próprias, mas suas diferenças metodológicas existem para

atender as demandas mercadológicas. Assim, importa que o modelo de gestão e compromisso da instituição seja eficiente para traduzir um ensino de qualidade. Essa visão também é compartilhada em estudos anteriores que inferem que a distinção da aprendizagem nestes dois modelos tem diminuído ao longo dos anos, principalmente devido aos recursos digitais (TORRECILLAS, 2007; HANNA, 2003).

Em seguida, questionou-se como se deu o processo de adesão desta Instituição ao Ensino a Distância e quais foram os desafios encontrados. A resposta encontra-se a seguir:

Quadro 3 – Processo de implantação da educação a distância na IES

Verbalizações:

“A EaD começou a fazer parte dos nossos cursos em 2018, com a construção de um Plano de Gestão para a Educação à Distância. Esse documento sistematizou as intenções do corpo diretivo, dos coordenadores de cursos e professores e culminou com a definição das concepções, sujeitos, responsabilidades e cronograma para implantação de ações de ensino, pesquisa e extensão na graduação.

Naquele momento, definiu-se pela implantação gradativa dos 20% da carga horária do curso, conforme disposto em legislação nacional, iniciando pelas disciplinas Metodologia do Trabalho Científico e Sociologia, em 2019. Os maiores desafios foram as barreiras culturais, pois entre os próprios professores, notava-se uma certa resistência a essa modalidade de educação, e a formação de quadros preparados para gerar conteúdos didáticos e fazer a mediação com os estudantes”.

Fonte: Entrevista da pesquisa.

Conforme o gestor, a implementação da EaD iniciou-se de uma consulta prévia a todos os atores e demais membros da comunidade acadêmica (interna e externa) da instituição, levando em consideração Portaria nº 2.117/2019 que dispõe um limite de 40% da carga horária ofertada na modalidade de ensino a distância nos cursos presenciais (BRASIL, 2019).

Como atores institucionais, em suas respectivas funções, desempenham papéis interdependentes e complementares na gestão universitária e na implementação de inovações educacionais, incluindo o EaD, questionou-se a opinião do gestor sobre a representatividade desses profissionais na implementação da metodologia.

Quadro 4 – Atores institucionais fundamentais na implementação da EaD

Verbalizações:

“Entendemos que as condições necessárias para o sucesso da EaD passam, em primeiro lugar, pelo compromisso institucional com a qualidade e, por conseguinte, o Diretor Geral tem papel fundamental nesse processo. Em última instância, é ele quem determina os rumos que devem ser seguidos e os objetivos que devem nortear a nossa ação pedagógica. Portanto, o Diretor Geral da IES é, sem dúvidas, é o ator principal. Afinal, se os demais colaboradores, nas diversas instâncias acadêmicas ou administrativas, não puderem contar com o seu apoio, os projetos não conseguem sair do papel, por melhor que sejam.

Fonte: Entrevista da pesquisa.

Conforme o gestor, a responsabilidade pelo sucesso no projeto de implementação da Ead é de toda equipe, desde a direção geral, acadêmica, corpo pedagógico (docentes, tutores, conteudistas) e técnico-administrativo (tecnologia da informação, marketing, operações etc.). Esse pensamento é consistente com a literatura que tem afirmado a importância dos recursos humanos, especialmente quando este se traduz em uma equipe multidisciplinar, distribuídas em funções de planejamento, implementação e gestão dos cursos à distância, que são essenciais para uma oferta de qualidade no ensino a distância (HOLANDA; PELEGRINELLI, 2021; BRASIL, 2007).

3.2. Dimensão 1: Organização Didático-Pedagógica

Este tópico buscou uma análise do entendimento da gestão da instituição objeto deste estudo de caso acerca da tutoria como um tópico importante da organização didático-pedagógica. Dessa forma, o primeiro questionamento objetiva entender como a IES busca capacitar seu corpo de tutores/Ead para que eles participem ativamente nas atividades pedagógicas no ensino e ainda como a instituição os envolve na equipe multidisciplinar no processo de ensino-aprendizagem dos alunos. O respondente, por sua vez, indicou que os tutores, primeiramente, são selecionados, considerando sua vasta experiência no ensino presencial, mas por reconhecer a necessidade de treinamento, a instituição tem investido em um núcleo para tratar de ações específicas de formação continuada.

Quadro 5 – Participação e avaliação de desempenho do corpo tutorial na organização didático-pedagógica

Verbalizações:

“Os tutores são responsáveis pelo atendimento aos estudantes sobre conteúdo e pelo apoio ao docente e são, preferencialmente, professores que já atuam no curso presencial e/ou selecionados conforme formação e titulação para atender às demandas específicas de cada curso. (...) A Faculdade, reconhece a necessidade de qualificação dos futuros professores e tutores do AVA, colocou o Núcleo de Apoio Docente (NAD) como órgão responsável para planejar e implementar, em parceria com o Núcleo de Educação a Distância, ações de formação continuada para tais profissionais.”

“O NAD também realiza capacitações para o corpo tutorial, a exemplo de oficinas, palestras e cursos especializados em metodologia do ensino superior, aplicada ao EaD. Com o apoio da CPA, todos os professores e tutores são avaliados a cada semestre. Nesse momento, identificamos necessidades de corrigir rumos e reforçar as qualificações dos docentes e tutores envolvidos.”

Fonte: Entrevista da pesquisa.

Segundo o diretor responsável pela implementação da EaD na unidade, existe um núcleo responsável por avaliar o exercício das atividades dos tutores. Esse mesmo núcleo deve instaurar medidas para corrigir eventuais falhas e promover qualificação para aumentar a qualidade percebida.

3.3. Dimensão 2: Corpo Pedagógico

A EaD é capaz de trazer novas formas de interação e relacionamento entre as pessoas (PAIXÃO, 2002). No entanto, há um grande desafio justamente no relacionamento virtual entre docente e tutores (PIMENTEL, 2011). Por isso, foi solicitado ao entrevistado uma análise prévia das interações entre o corpo docente e a tutoria e como esse relacionamento pode melhorar o processo de ensino-aprendizagem dos alunos.

Quadro 7 – Relacionamentos entre corpo docente e tutorial

Verbalizações:

“O diálogo entre tutores e professores é de fundamental importância para o processo de ensino aprendizagem. No início e no término de cada semestre, o Núcleo de Apoio ao Docente promove encontros para que estes dois grupos possam compartilhar experiências e identificar oportunidades de promover ajustes no processo.”

Fonte: Entrevista da pesquisa.

Para o diretor da unidade de ensino, existe grande importância no diálogo entre tutores e professores no processo de ensino e aprendizagem na

modalidade de ensino a distância. Justamente nesse sentido, foi destacado pelo gestor mais uma função do Núcleo de Apoio ao Docente em realizar encontros no início e no término de cada semestre, com o objetivo de promover a interação e o compartilhamento de experiências entre os dois grupos.

3.4. Dimensão 3: Infraestrutura

Para construir um curso baseado nos padrões da modalidade de EAD, voltado para satisfazer às necessidades dos alunos, muitas decisões e ações se fazem necessárias (PAULA; FERNEDA; CAMPOS FILHO, 2004). Os questionamentos que foram feitos ao diretor acerca desta dimensão.

Quadro 8 – Infraestrutura e recursos no EaD

Verbalizações:

"A infraestrutura tecnológica é ponto crucial para o sucesso do EaD. Em nosso caso, o núcleo de Educação a Distância optou pelo ambiente virtual Open Source Moodle, na versão 3.5.4. (...) Esse sistema é um modelo estável, que inclui ferramentas altamente atrativas para o estudante, facilitando seu aprendizado e interação com o corpo docente: fórum, acessibilidade, envio de mensagens, provas online, acompanhamento de atividades pelos estudantes e tutores, logs de acesso realizados pelos estudantes, backup dos documentos inseridos no ambiente e relatórios diversos."

"O material disponibilizado para os alunos do EaD é cuidadosamente selecionado pelos Professores e Tutores, levando em consideração o grau de dificuldade dos alunos e suas características. Entendemos que não seria adequado disponibilizar para o aluno do EaD o mesmo material que se oferece ao aluno dos cursos presenciais. São metodologias diferentes, públicos diferenciados em determinados aspectos e, portanto, demandam tratamento personalizado. O Tutor, enquanto agente de aprendizagem que está mais próximo do aluno, tem esse papel de identificar suas dificuldades e interagir com a equipe multidisciplinar para promover os ajustes necessários no material de apoio didático."

Fonte: Entrevista da pesquisa.

Como a resposta do gestor aborda diferentes aspectos relacionados à infraestrutura no contexto da educação a distância, os retornos aos questionamentos podem ser analisados sob três perspectivas: (i) tecnológica; (ii) material didático e (iii) trabalho da coordenação. Portanto, analisando cada ponto mencionado, temos que:

(a) No que diz respeito à infraestrutura como apoio disponível ao trabalho da equipe da EAD (especialmente da tutoria), o gestor destaca a importância da

infraestrutura tecnológica para o sucesso do EAD; ressaltando que a IES tem investido em soluções digitais para oferecer mais recursos em plataformas.

(b) Sobre a necessidade de material didático básico e complementar (relacionamento da tutoria) e incentivo à leitura: o diretor destaca que a educação a distância requer uma metodologia específica, compatível com as características do público-alvo, o que denota uma necessidade de material didático (básico e complementar) particular, que a instituição-alvo do estudo de caso tem produzido a partir de uma equipe multidisciplinar qualificada coordenada pelo Núcleo de Educação a Distância.

(c) Em relação ao espaço de trabalho e recursos disponíveis para facilitar as atividades de coordenação e garantir um bom desempenho na prática pedagógica: o gestor destaca uma necessidade específica de infraestrutura adequada para o desenvolvimento de seu trabalho da coordenação, sendo que essa instituição já realizou seus ajustes e investimentos em instalações físicas modernas, recursos tecnológicos e suporte necessário por parte do Núcleo de Educação à Distância.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo realizar uma análise crítica acerca do papel do Tutor na educação a distância em uma Instituição de Ensino Superior, em fase final de implementação desta modalidade. Especificamente, também se buscou: (i) realizar um levantamento bibliográfico sobre a implantação da educação a distância nas IES; (ii) obter *insights* acerca do papel da tutoria com base em indicadores dimensionais do Instrumento de Avaliação de Cursos INEP/MEC; (iii) analisar as estratégias definidas pela coordenação para o pleno funcionamento da educação à distância; e (iv) comparar as funções direcionadas a tutoria na instituição de ensino objeto do estudo com as disposições literárias. Para tanto, utilizou-se o método de entrevista por

meio de um questionário semiestruturado aberto e livre ao gestor da instituição de ensino, objeto de análise.

Os resultados do estudo de caso demonstram que a Instituição investiu na modalidade de ensino a distância com o objetivo de atender uma parcela de alunos que não poderia, por qualquer impedimento, realizar um curso presencial. Assim, segundo o gestor, importa que o modelo de gestão e compromisso da instituição seja eficiente para traduzir um ensino de qualidade, tendo, portanto, uma responsabilidade compartilhada entre os diversos atores da EaD para o sucesso no projeto, desde a direção geral, acadêmica, corpo pedagógico (docentes, tutores, conteudistas) e técnico-administrativo (tecnologia da informação, marketing, operações etc.). Atrelado a esse ideal, a instituição tem investido no seu próprio corpo docente, utilizando e aproveitando os conhecimentos e habilidades dos docentes que já atuavam na educação presencial, investido em qualificação para aumentar a qualidade percebida.

5 REFERÊNCIAS

BRANSKI, R. M.; ARELLANO, R.; FRANCO, C.; LIMA JR, O. Metodologia de estudo de casos aplicada à logística. In: Congresso de Pesquisa e Ensino em Transporte. **Anais...** Conference: XXIV ANPET, Salvador, 2010.

BRASIL. **Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância.** BRASIL/MEC/EAD. 2007. Disponível em: <https://link.ufms.br/UBQSS>. Acesso em: 25 fev. 2023.

CARVALHO, C A. **Gestão da infraestrutura e organização tecnológica em educação a distância.** São Paulo: Editora Senac, 2020.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

HANNA, D. E. Organizational Models in Higher Education, Past and Future. In: Moore, M. G.; Anderson, W. G. (Orgs.). **Handbook of Distance Education.** New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 2003.

HOLANDA, M. J. B.; PELEGRINELLI, G. Atores da modalidade a distância: os

tutores e sua qualificação para o sucesso da EAD. **Revista Plurais-Virtual**, v. 11, n. 1, 2021.

KAMINSKI, C.; STOLTZ, T. Educação a distância: discutindo o papel do tutor. **Revista Intersaberes**, vol. 10, n. 21, p. 561- 576, set./dez., 2015.

MAGALHÃES, P. H. V.; AJEJE, M. E.; LOPES, M. C. G. Implantação do setor de educação a distância em uma instituição de ensino superior privada. In: 14º Congresso Internacional ABED de Educação a Distância. **Anais...** 14 CIAED, setembro, 2008.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório publicações e trabalhos científicos**. 7ª. Ed. São Paulo: Atlas, 2011.

OLIVEIRA, A. T. E. et al. Ferramentas e estratégias de interação e comunicação na prática da tutoria em EaD. **Evidência**, Araxá, v. 13, n. 13, p. 71-85, 2017.

PAIXÃO, L. E. S. **A interação na educação a distância**. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Florianópolis, 2002.

PAULA, K. C.; FERNEDA, E.; CAMPOS FILHO, M. P. Elementos para implantação de cursos à distância. **Colabor@ Revista Digital da CVA-Ricesu**, v. 2, n. 7, mai., 2004.

PIMENTEL, F. S. C. **Interação online**: um desafio da tutoria. Clube dos autores, 2011.

SALVUCCI, M.; LISBOA, M. J. A.; MENDES, N. C. Educação a Distância no Brasil: Fundamentos legais e implementação. **RBAAD**, vol. 11, 2012.

SARAIVA, K. **Educação a distância**: outros tempos, outros espaços. Ponta Grossa: Editora UEPG, 2010.

TORRECILLAS, G. L. S. **Educação a distância em uma instituição de ensino superior**: estudo das barreiras e do nível de satisfação encontrados no processo de implantação. Universidade de Brasília. Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação. Brasília, DF. 2007.

Sobre os autores

Alison Silva Ferreira

Mestre em Contabilidade (Universidade Federal da Bahia). Professor da Faculdade Anísio Teixeira. Discente no curso de Gestão de Educação a

Distância (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia).
Feira de Santana, Bahia, Brasil.

E-mail: alison.silva.ferreira@hotmail

Antonio Ferreira Neto

Doutor em Educação em Ciências e Matemática na Universidade Federal do Mato Grosso. Discente no curso de Gestão de Educação a Distância (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia). Professor no Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Rondônia. Cacoal, Rondônia, Brasil.

E-mail: antonio.neto.ifro@gmail.com

Amauri Dias de Moura

Graduado em Administração (FEAD-MG) e Gestão de TI (Claretiano). Diretor de Infraestrutura Administrativa da Secretaria de Estado de Educação de Minas Gerais. Discente no curso de Gestão de Educação a Distância (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia). Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil.

E-mail: amauribh@gmail.com

Ana Cláudia Dias Ribeiro

Doutora em Letras: Ensino de Língua e Literatura (Universidade Federal do Norte do Tocantins) e Professora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO). Porto Velho, Rondônia, Brasil.

E-mail: ana.ribeiro@ifro.edu.br

Licença de acesso livre



A **ESUD | CIESUD** utiliza a [Licença Creative Commons - Atribuição 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), pois acredita na importância do movimento do acesso aberto ao conhecimento.